



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA
TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. CIOMAS
ADISATWA 2 DI KABUPATEN KAMPAR



Oleh:
FIKRI AMANAH
 11381102548

PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
 2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA
TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. CIOMAS
ADISATWA 2 DI KABUPATEN KAMPAR



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

FIKRI AMANAH

11381102548

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk mendapatkan gelar Sarjana Peternakan

PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Kinerja Kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar

Nama : Fikri Amanah

Nim : 11381102548

Program Studi : Peternakan

Menyetujui,
Setelah diseminarkan pada tanggal 9 Juni 2020

Pembimbing I

Penti Suryani, S.P., M.Si
NIK. 130208071

Pembimbing II

Dr. Dewi Febrina, S.Pt., M.P
NIP. 19730202 2005012 004

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Pertanian dan Peternakan



Eti Riwani, S.Pt., M.Sc., Ph.D
NIP. 19730904 199903 1 003

Ketua,
Program Studi Peternakan

Dewi Ananda Mucra, S.Pt., MP
NIP. 19730405 200701 2 027








Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji ujian Sarjana Peternakan pada Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan dinyatakan lulus pada tanggal 09 Juni 2020

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D	Ketua	1. 
2.	Penti Suryani, S.P., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Dewi Febrina, S.Pt., M.P	Anggota	3. 
4.	Ir. Eniza Salehi, M.S	Anggota	4. 
5.	Evi Irawati, S.Pt., M.P	Anggota	5. 

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya berupa skripsi ini adalah asli yang merupakan hasil penelitian saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun (sarjana, tesis, disertasi dan sebagainya) baik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni penelitian saya sendiri dengan arahan tim dosen pembimbing dan hak publikasi di tangan penulis dan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pula dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma hukum yang berlaku di perguruan tinggi dan Negara Republik Indonesia.

Pekanbaru, Mei 2020

Yang membuat pernyataan



Fikri Amanah

11381102548

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Serta lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduanku pada sang penerang ialah baginda Rasulullah Muhammad SAW.

*Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS: Al-Mujadilah 11)*

Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini.

*Sebuah perjalanan panjang dan gelap... kini kau berikan secercah cahaya terang
Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawabannya
"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhan-mu lah hendaknya kamu berharap".*

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

ya... Allah

*inikah sejuta makna dan rahasia yang tersimpan,
sungguh berarti hikmah yang kau beri*

*Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku
Almh Ibu dan Alm Ayah.....*

*Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibundaku
Setulus hatimu ibu, searif arahanmu ayah*

*Doamu hadirkan keridhaan untukku, Petuahmu tuntunkan jalanku
Pelukmu berkahi hidupku, dan seabait doa telah merangkul diriku,
Menuju hari depan yang cerah,*

*Kini aku bersimpuh di tengah-tengah pusaran kalian
Maka, sambutlah aku anakmu di depan pintu tempat dimana dulu anakmu mencium tanganmu dan terimalah keberhasilan berwujud gelar persembahan
sebagai bukti cinta dan tanda baktiku...*





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©



RIWAYAT HIDUP

Fikri Amanah dilahirkan di Kampar pada tanggal 04 Desember 1994. Lahir dari pasangan Alm Ilyas Hs dan Almh Ermawati. Merupakan anak ke-6 dari 9 bersaudara. Masuk sekolah dasar di SDN 058 Kampar pada tahun 2001 dan lulus pada tahun 2007. Pada tahun 2007 penulis melanjutkan pendidikan di MTs Negeri Kampar dan lulus pada tahun 2010. Pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan ke SUPM Internasional Prov Riau dan lulus pada tahun 2013.

Pada tahun 2013 melalui jalur SBMPTN diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bulan Januari sampai Februari 2015 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapang (PKL) di Balai Kaji Terap Peternakan Kota Dumai. Pada bulan Juli sampai Agustus 2016 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Naumbai, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar. Pada bulan November 2019 penulis melaksanakan penelitian di Kabupaten Kampar.

Pada tanggal 9 juni 2020 dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Peternakan melalui sidang skripsi online Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur bagi Allah *Subhana Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Kinerja Kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Peternakan di Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga ingin menyampaikan ribuan Terimakasih kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta Alm Ayahanda Ilyas Hs dan Almh Ibunda Ermawati, serta kakak dan abang ku Refni Eryasni, Rizki Eryas Putra, Ridonal Ferdiansyah, Meri Silviani, Khairul Fajri Serta Adik Adikku Ilham Ikhsanul Putra, Nurul Annisa dan Abdul Zuhri Ramadhan yang kusayangi yang senantiasa selalu memberi dukungan dan semangat untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahiddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Pertanian dan Peternakan UIN Suska Riau.
3. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak DR. Irwan Taslapratama, M. Sc selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Triani Adelina, S.Pt., M.P selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Arsyadi Ali, S.Pt., M.Agr., Sc selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dewi Ananda Mucra, S.Pt., M.P sebagai Ketua Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Penti Suryani, S.P.,M.Si dan Ibu Dr. Dewi Febrina, S.Pt., M.P selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Ir. Eniza Saleh, M.S dan ibu Evi Irawati, S.Pt., M.P selaku dosen penguji, terimakasih untuk kritik dan saran yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.

9. Sahabat-sahabat terbaik ku Fiora Fransiska,S.Sos,Yunita Sari, S.Pt, Rinaldi Reza, S.Pt , Rahmad Hidayat, S.Pt, Muhammad Fadli, S.Pd, Joni Kurniawan, S.Pd, Eki Syahputra, S.Sos, Muhammad Hafis,S.Pt, Satra Firmansyah ST, Doni Zainal, Delvin Rawadi yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus berusaha dan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak untuk semuanya.

Terimakasih untuk semua jasa baik yang diberikan kepada penulis, semoga dibalas oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Amin...

Pekanbaru, Mei 2020

Fikri Amanah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assaalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah subbhanahu wataala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Kinerja Kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Peternakan pada Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Penti Suryani, SP., M.Si. sebagai pembimbing I, ibu Dr. Dewi Febrina, S.Pt., M.P sebagai pembimbing II dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa pula kepada rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah Subbhanahu Wataala.

Kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan yang akan datang, karena penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.

Pekanbaru, Mei 2020

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. CIOMAS ADISATWA 2 DI KABUPATEN KAMPAR

Fikri Amanah (11381102548)
Dibawah Bimbingan Penti Suryani dan Dewi Febrina

INTISARI

Menurut Undang-undang (UU) No. 9 Tahun 1995, kemitraan merupakan kerja sama antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kemitraan yang dilakukan PT. Ciomas Adisatwa 2 dengan peternak plasma di Kabupaten Kampar dan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja pelayanan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kabupaten Kampar selama satu bulan, yakni pada bulan November 2019. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa lokasi peternak yang mudah di jangkau dan perusahaan kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 memiliki jumlah peternak plasma cukup banyak di Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (kepuasan) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap atribut-atribut mutu pelayanan PT. Ciomas Adisatwa 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak terbagi menjadi 4 kuadran, yakni kuadran A merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yaitu, harga kontrak pakan, Kualitas obat dan vaksin, jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC), frekuensi pelayanan dan materi bimbingan, penerapan standar produksi, kesesuaian harga jual hasil panen, pemberian kompensasi, pemberian bonus. Kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan ini yaitu, ketetapan waktu panen. Kuadran C merupakan atribut tingkat prioritasnya masih rendah yaitu, penerapan harga kontrak DOC, kualitas pakan, harga obat vaksin, bimbingan teknis, respon terhadap keluhan. Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap kinerjanya yang dianggap kurang penting oleh peternak dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan yaitu, Kualitas DOC. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, nilai kinerja ataupun pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak PT. Ciomas Adisatwa 2 ialah sebesar 0,7967 atau 79,67%, dan nilai ini termasuk kedalam kriteria sangat puas.

Kata Kunci: Kemitraan, Inti Plasma, Tingkat Kepuasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF PLASMA LIVESTOCK SATISFACTION OF PARTNERSHIP PERFORMANCE WITH PT. CIOMAS ADISATWA 2 IN KAMPAR REGENCY

Fikri Amanah (11381102548)

Under the guidance Penti Suryani dan Dewi Febrina

ABSTRACT

According to Law (Law) No. 9 of 1995, the partnership is a collaboration between small businesses with medium businesses or large businesses accompanied by coaching and sustainable development by medium businesses or large businesses by paying attention to the principles of mutual need, mutual reinforcement and mutual benefit. This study aims to implement the partnership carried out by PT. Ciomas Adisatwa 2 with plasma breeders in Kampar District and to find out the level of satisfaction of plasma breeders on the service performance of PT.Ciomas Adisatwa 2 in Kampar Regency. This research has been carried out in Kampar Regency in November 2019. The selection of this location was carried out deliberately (purposive), with the consideration that the location of breeders is easy to reach and the partnership company PT. Ciomas Adisatwa 2 has quite a number of plasma breeders in Kampar District. The method used is Importance and Performance Analysis (IPA) levels used to determine the level of importance and level of performance perceived by plasma farmers against PT. Ciomas Adisatwa 2. The results showed that the level of satisfaction of farmers was divided into 4 awareness, namely quadrant A is an attribute that becomes the main priority, namely, the price of the feed contract, the quality of drugs and vaccines, delivery schedules for production facilities (feed and DOC), and guidance material, the application of products standards, the suitability of the price of the crop, compensation and bonuses. Quadrant B is an attribute that needs to be maintained by the core company, namely, timeliness of the harvest. Quadrant C is an attribute of the priority level which is still low, namely, the application of DOC contract prices, the quality of feed, the price of drugs and vaccines, service frequency, response to complaints. Quadrant D is a quadrant whose performance is considered to be less important by the farmer and the performance of the company is high, so the company does not need to make improvements namely, DOC quality. The conclusion of this study is, based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) value on data processing that has been done before, the value of performance or service that has been carried out by PT.Ciomas Adisatwa 2 is 0.7967 or 79.67%, and this value is included in the criteria of being very satisfied.

Keywords: Partnership, Plasma Core, Satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Statistik Islam Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
INTISARI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Pola Kemitraan.....	4
2.2. Ayam Ras Pedaging	8
2.3. Kebijakan Pembinaan Peternakan Ayam Ras Pedaging	9
2.4. Model Kemitraan Ayam Broiler	10
2.5. Karakteristik Peternak.....	11
2.6. Tingkat Kepuasan Konsumen	12
III. MATERI DAN METODE.....	19
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2. Populasi dan Sampel	19
3.3. Metode Penelitian.....	19
3.4. Data dan Instrumentasi.....	19
3.5. Analisis Data	21
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Keadaan Umum Lokasi	30
4.2. Gambaran Umum PT. Ciomas Adisatwa 2	31
4.3. Karakteristik Demografi.....	38
4.4. Identifikasi Usaha Peternakan	41
4.5. Pengolahan Data Lebih Lanjut	42
PENUTUP.....	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Populasi ternak unggas di Provinsi Riau 2013-2015	9
3.1. Daftar Atribut Kuisioner Penelitian	21
3.2. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja....	23
4.1. Data Demografi Berdasarkan Usia	38
4.2. Data Demografi Berdasarkan Pendidikan.....	39
4.3. Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.4. Data Demografi Berdasarkan mata Pencaharian	40
4.5. Data Demografi Berdasarkan Lama Beternak	41
4.6. Data Demografi Berdasarkan Alasan Bermitra	42
4.7. Data Demografi Berdasarkan Sumber Informasi	42
4.8. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian	44
4.9. <i>Hold and Action</i>	45
4.10. Atribut Pelayanan (<i>Hold</i>)	45
4.11. Atribut Pelayanan (<i>Action</i>).....	46
4.12. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran A.....	48
4.13. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran B	50
4.14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran C.....	51
4.15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran D.....	52
4.16. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	54
4.17. Rekapitulasi Nilai WF.....	55
4.18. Rekapitulasi Nilai WS.....	56
4.19. Kriteria Nilai <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	57

UIN SUSKA RIAU

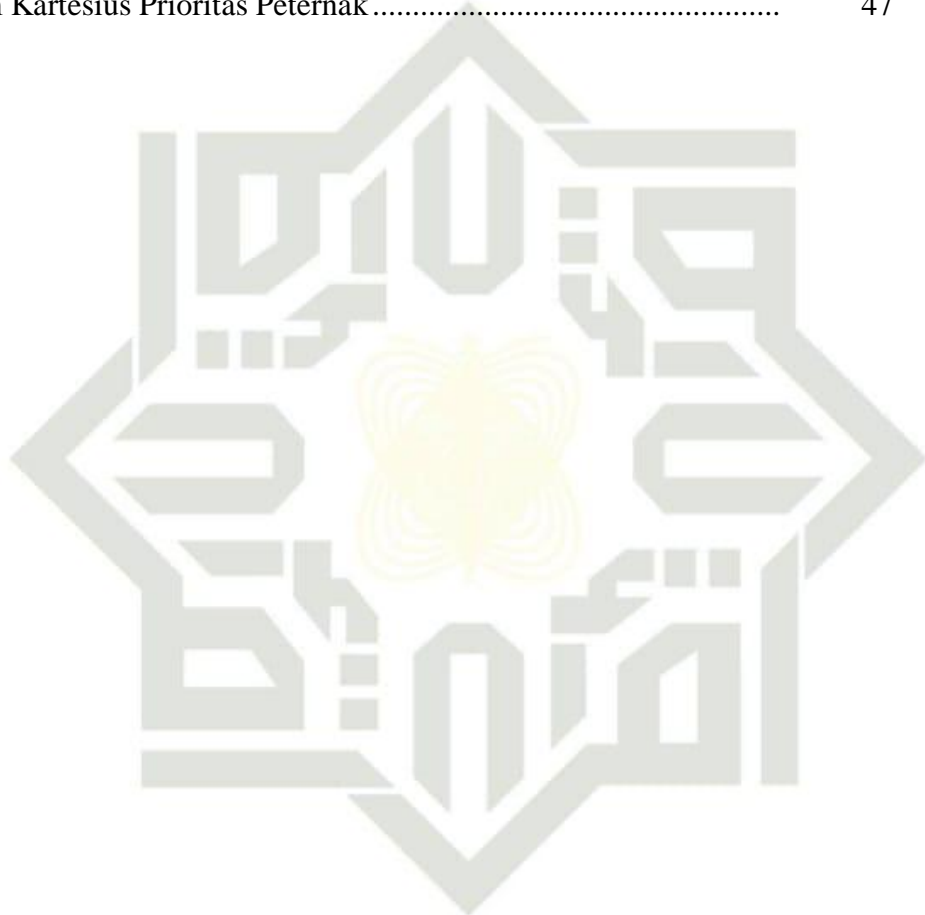


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen	14
2.1. Diagram Kartesius.....	26
4.1. Peta Kabupaten Kampar.....	31
4.2. Struktur Organisasi PT. Ciomas Adisatwa 2	34
4.3. Bentuk Pola Kemitraan Inti Plasma PT. Ciomas Adisatwa 2	35
4.3. Diagram Kartesius Prioritas Peternak	47



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peternakan ayam pedaging di Indonesia dimulai sejak masa Orde Lama tahun 1960, berlanjut dari awal Orde Baru tahun 1970 sampai masa Pelita II (1974- 1979) yang merupakan tahap pertumbuhan ekonomi nasional. Dunia perunggasan yang semakin populer di kalangan masyarakat dengan skala usaha rumah tangga terus berkembang di berbagai daerah, sementara itu usaha skala besar juga tumbuh dan mampu menjalankan usahanya lebih efisien. Usaha skala besar inilah pemicu persaingan pasar sehingga usaha ternak besar menguasai harga sehingga usaha skala kecil atau peternak rakyat tidak mampu bersaing, kesulitan memperoleh bibit ayam yang bermutu, akibatnya peternak rakyat banyak yang gulung tikar.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tahun 2016 , jumlah produksi ternak ayam pedaging pada tahun 2015 yaitu sebanyak 45.307.621 kg/tahun, dibandingkan dengan tahun 2014, produksi ternak ayam pedaging yaitu sebanyak 39.304.056 ton/tahun, dan pada tahun 2013 produksi ayam pedaging sebanyak 36.930.599 ton/tahun, hal ini menunjukkan bahwa jumlah ayam pedaging di Provinsi Riau mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Subkie *et all* (2012) menyatakan pengembangan industri peternakan saat ini menghadapi berbagai permasalahan, antara lain struktur industri peternakan yang masih tersekat-sekat dan belum menunjukkan keterkaitan yang kuat antara satu dan lain subsistem agribisnis peternakan. Agribisnis ayam broiler juga merupakan bisnis yang penuh gejolak dan berisiko. Pola kemitraan merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi ketidakpastian usaha ternak ayam.

Usaha untuk membantu peternak dalam mengatasi permasalahan tersebut, maka pemerintah melalui UU No. 18 tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan, pasal 30 menganjurkan peternak untuk melakukan kerjasama dengan pihak lain terutama dalam bidang penanaman modal (Fitriza dkk., 2012).

Usaha pembinaan dilakukan pemerintah untuk memberdayakan peternak antara lain melalui pengembangan pola kemitraan perusahaan dengan peternak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecil. Hal ini disebutkan pula dalam UU No. 18 pasal 31 ayat 1 bahwa peternak dapat melakukan kemitraan usaha di bidang budidaya ternak berdasarkan perjanjian yang saling menguntungkan dan berkeadilan (Fitrizza dkk., 2012).

Ketatnya kompetisi dalam bidang budidaya peternakan ayam *broiler* di tandai dengan banyaknya bermunculan perusahaan mitra yang menawarkan berbagai macam kontrak kerjasama dengan berbagai aneka merek saponak. Hal ini membuat peternak plasma semakin sulit dalam memilih dan menentukan perusahaan mitra yang baik. Peternak Plasma ayam *broiler* memilih perusahaan mitra tersebut memiliki motivasi tersendiri yang dapat mempengaruhi proses peternak dalam memilih perusahaan mitra.

Tingkat kepuasan peternak mitra akan menentukan keberlanjutan kemitraan usaha dengan perusahaan inti. Peternak mitra yang puas akan tetap bekerja sama dengan inti, sedangkan peternak mitra yang kurang atau tidak puas akan beralih ke perusahaan inti lainnya. Apabila kondisi perpindahan peternak plasma dari satu perusahaan inti ke perusahaan inti lainnya berlanjut secara terus menerus, maka dapat mengganggu kinerja industri broiler secara keseluruhan dan menyulitkan dalam penanggulangan wabah penyakit menular seperti flu burung (*Avian Influenza*).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pola kemitraan, di mana banyak terjadi permasalahan antara perusahaan dan peternak seperti harga yang tidak sinkron antara pembelian perusahaan dan pasar. Salah satu kemitraan yang ada di Kabupaten Kampar adalah PT. Ciomas Adisatwa 2, yang memposisikan diri sebagai perusahaan inti kemudian melibatkan peternak lokal sebagai peternak plasma, wilayah operasional dari PT. Ciomas Adisatwa 2 tersebar di beberapa Kabupaten di Provinsi Riau dan salah satunya adalah Kabupaten Kampar. Perusahaan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bekerjasama dengan cara kemitraan. Perusahaan inti menjalankan pola kemitraan melalui penyediaan sarana produksi peternakan, bimbingan teknis dan manajemen, menampung serta memasarkan hasil produksi. Peternak plasma menyediakan kandang, melakukan kegiatan budidaya dan hasil dari penjualan ayam diserahkan kepada pihak inti dengan harga yang telah disepakati pada isi kontrak perjanjian kerjasama dengan PT. Ciomas Adisatwa 2.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana karakteristik umum peternak plasma PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peternak plasma terhadap mutu pelayanan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kemitraan yang dilakukan PT.Ciomas Adisatwa 2 dengan peternak plasma di Kabupaten Kampar,
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja pelayanan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang:

1. Pelaksanaan kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar,
2. Memberikan informasi bagi PT. Ciomas Adisatwa 2 mengenai sejauh mana kepuasan peternak terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya di Kabupaten Kampar.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pola Kemitraan

2.1.1. Sejarah Pola Kemitraan di Indonesia

Secara formal kemitraan di bidang pertanian yang ditumbuhkembangkan oleh pemerintah dimulai tahun 1970-an dengan model Perusahaan Inti Rakyat Perkebunan (PIR-Bun) sebagai terjemahan dari "Nucleus Estate Smallholder Scheme" (NESS). Konsep dari model PIR-Bun dibangun atas respon dari Bank Dunia yang menghendaki percepatan pembangunan pada sub sektor perkebunan terutama yang menyangkut komoditas ekspor dan sekaligus dapat menciptakan kesempatan kerja baru bagi petani yang menetap di sekitar perkebunan dan mengelola kebun milik pribadi (Puspitawati, 2004).

Konsep formal kemitraan tercantum dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 1995 yang menyebutkan, kerjasama antara usaha kecil dengan usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Konsep tersebut diperjelas pada Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 1997 yang menjelaskan bahwa bentuk kemitraan yang ideal adalah saling memperkuat, saling menguntungkan, dan saling menghidupi.

Kemitraan usaha peternakan telah dikembangkan sejak tahun 1984 dengan pola kemitraan Perusahaan Inti Rakyat (PIR) (Sumardjo dkk. 2004). Pada pola PIR, perusahaan berperan sebagai inti dan peternak rakyat berperan sebagai plasma. Kerjasama kemitraan pada usaha ayam ras banyak dilakukan dalam tiga bentuk kerjasama yaitu kerjasama dengan harga kontrak, kerjasama bagi hasil. Puspitawati (2004) menyimpulkan bahwa pemerintah Indonesia sangat terdorong untuk menerapkan model kemitraan karena beberapa alasan strategis. Pertama, model kemitraan dapat meningkatkan kapasitas produksi pertanian Indonesia, terutama komoditas ekspor, sehingga menunjang program pembangunan berorientasi ekspor. Kedua, model ini dianggap sebagai koreksi terhadap sistem



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan pertanian yang berorientasi perkebunan besar (*estate*) dan cenderung bersifat tertutup. Pada kemitraan petani kecil dianggap memiliki peran petani daripada harus menginvestasikan sejumlah dana untuk penyediaan tanah.

2.1.2. Definisi Kemitraan

Kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar di sertai dengan pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memperkuat dan saling menguntungkan. Kerjasama itu adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa pihak secara bersama-sama dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai hasil yang lebih baik dari pada dikerjakan secara individu Tugimin (2004).

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia no.9 tahun 1995 kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Afsah (2000) menjelaskan kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan.

Anoraga (2001), menyatakan konsep kemitraan merupakan terjemahan dari *partnership* atau bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungannya, sesuai dengan konsep manajemen berdasarkan sasaran atau partisipatif, perusahaan besar harus juga bertanggung jawab mengembangkan usaha kecil atau masyarakat pelanggannya karena pada akhirnya hanya konsep kemitraan ini yang akan dapat menjamin eksistensi perusahaan besar, terutama untuk jangka panjang.

2.1.3. Tujuan, Sarana dan Manfaat Kemitraan

Menurut Bobo (2003) tujuan utama kemitraan adalah untuk mengembangkan pembangunan yang mandiri dan berkelanjutan dengan landasan ekonomi dan struktur perekonomian yang kokoh dan berkeadilan dengan ekonomi rakyat sebagai tulang punggung utamanya. Ciri dari kemitraan usaha terhadap hubungan timbal balik bukan sebagai buruh-majikan atau atasan-bawahan sebagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya pembagian risiko dan keuntungan yang proporsional, di sinilah kekuatan dan karakter kemitraan usaha.

Upaya meningkatkan produksi ternak atau daging, sekaligus meningkatkan pendapatan peternak, pemerintah telah banyak menetapkan kebijakan diantaranya adalah program pengembangan kemitraan pada usaha perunggasan. Keputusan Menteri Pertanian nomor 472/Kpts/TN.330/6/1996. tentang petunjuk pelaksanaan pembinaan usaha peternakan ayam ras pedaging dinyatakan kemitraan adalah kerjasama di bidang usaha budidaya ayam ras antara peternak rakyat ayam ras pedaging dengan peternak dan atau perusahaan di bidang peternakan (Gerson, 2001).

2.1.4. Bentuk Bentuk Pola Kemitraan

Pola kemitraan yang banyak dilaksanakan di Indonesia, yaitu pola inti plasma, pola subkontrak, pola dagang umum, pola keagenan, pola Kerjasama Operasional Khusus (KOA) dan pola kemitraan penyertaan saham (Direktorat Pengembangan Usaha, (Deptan 2002).

1. Pola Subkontrak

Pola subkontrak merupakan pola hubungan kemitraan antara perusahaan mitra usaha dengan kelompok mitra usaha yang memproduksi kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan sebagai bagian dari komponen produksinya. Bentuk kemitraan ini telah banyak diterapkan dalam kemitraan yang dilaksanakan antara pengusaha kecil dengan pengusaha menengah dan besar. Kemitraan pola subkontrak ini mempunyai keuntungan yang dapat mendorong terciptanya alih teknologi, modal, dan keterampilan serta menjamin pemasaran produk kelompok mitra usaha. Beberapa kelemahan yang dijumpai dalam pelaksanaan kemitraan subkontrak. Subkontrak seringkali memberikan kecenderungan mengisolasi grosir kecil sebagai subkontrak pada satu bentuk hubungan monopoli dan monopsoni, terutama dalam penyediaan bahan baku dan pemasaran yaitu terjadinya penekanan terhadap harga input yang tinggi dan harga produk yang rendah, kontrak kualitas produk yang ketat, dan sistem pembayaran yang sering terlambat serta sering juga timbul adanya gejala eksploitasi tenaga untuk mengejar target produksi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pola Dagang Umum

Pola dagang umum merupakan pola hubungan kemitraan mitra usaha yang memasarkan hasil dengan kelompok usaha yang mensuplai kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan. Untuk memenuhi atau mensuplai kebutuhannya sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan mitra usaha.

Keuntungan dari pola ini adalah adanya jaminan harga atas produk yang dihasilkan dan kualitas sesuai dengan yang telah ditentukan atau disepakati. Namun demikian kelemahan dari pola ini adalah memerlukan permodalan yang kuat sebagai modal kerja dalam menjalankan usahanya baik oleh kelompok mitra usaha maupun perusahaan mitra usaha.

3. Pola Keagenan

Pola keagenan merupakan salah satu bentuk hubungan kemitraan dimana usaha kecil diberikan hak khusus untuk memasarkan barang dan jasa dari usaha menengah atas usaha besar sebagai mitranya. Keuntungan yang diperoleh dari hubungan kemitraan pola keagenan dapat berbentuk komisi yang diusahakan oleh usaha besar atau menengah. Kelebihan dari pola keagenan ini antara lain bahwa agen dapat merupakan tulang punggung dari ujung tombak pemasaran usaha besar atau menengah, memberikan manfaat saling menguntungkan dan saling memperkuat, maka agen harus lebih profesional, handal dan ulet dalam pemasaran.

4. Waralaba

Waralaba merupakan pola hubungan kemitraan antara kelompok mitra usaha dengan perusahaan mitra usaha yang memberikan hak lisensi, merek dagang saluran distribusi perusahaannya kepada kelompok mitra usaha sebagai penerima waralaba yang disertai dengan bantuan bimbingan manajemen. Kelebihan dari waralaba ini adalah bahwa perusahaan waralaba dan perusahaan terwaralaba sama-sama mendapatkan keunggulan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Keuntungan tersebut dapat berupa : adanya alternatif sumber dana, penghematan modal, efisiensi.



Kelemahannya adalah bila salah satu pihak ingkar dalam menempati kesepakatan yang telah ditetapkan sehingga terjadi perselisihan. Hal lain adalah ketergantungan yang sangat besar dari perusahaan terwaralaba terhadap perusahaan pewaralaba dalam hal teknis dan aturan atau petunjuk yang mengikat.

5. Pola Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA)

Pola KOA merupakan hubungan kemitraan yang didalamnya kelompok mitra menyediakan sarana, tenaga, sedangkan perusahaan mitra menyediakan modal, biaya, atau sarana untuk mengusahakan sehingga menghasilkan produk.

2.2. Ayam Ras Pedaging (*Broiler*)

Menurut Suprijatna dkk. (2005) ayam ras pedaging (*broiler*) adalah ayam yang mempunyai sifat tenang, bentuk tubuh besar, pertumbuhan cepat, bulu rapat ke tubuh, kulit putih dan produksi telur rendah. Dijelaskan lebih lanjut oleh Siregar (1980) bahwa ayam ras pedaging dalam klasifikasi ekonomi memiliki sifat-sifat antara lain : ukuran badan besar, penuh daging yang berlemak, tempramen tenang, pertumbuhan badan cepat, serta efisiensi penggunaan ransum tinggi.

Rasyaf (2002) menyebutkan ayam ras pedaging memiliki pertumbuhan yang sangat pesat pada umur 1-5 minggu dan sudah dapat dipasarkan pada umur 5-6 minggu dengan bobot hidup antara 1,3-1,4 kg, ciri khas ayam ras pedaging adalah: (a) Rasanya khas dan enak; (b) Dagingnya empuk dan banyak; dan (c) Pengolahannya mudah tetapi cepat hancur dalam perebusan terlalu lama, keunggulan ayam ras pedaging (*broiler*) terlihat dari pertumbuhan berat badan yang cepat. Pertumbuhan berat badan yang cepat tersebut didukung oleh: (a) Temperatur udara di lokasi peternakan stabil dan ideal untuk ayam (23-26°C); (b) Kuantitas dan kualitas pakan terjamin sepanjang tahun; (c) Teknik pemeliharaan yang tepat guna (dihasilkan produk yang memberikan keuntungan maksimal); dan (d) Kawasan peternakan terbebas dari penyakit.

Faktor pertumbuhan ayam ras pedaging merupakan hasil interaksi antara faktor hereditas dengan lingkungannya, sehingga hasilnya akan tergantung pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strain broiler yang dipelihara, mutu pakan yang diberikan, sistem perkandangan dan pencegahan penyakit (Rasyaf, 2000).

Populasi ayam ras pedaging dapat di lihat pada Tabel 2.1. berikut ini.

Tabel 2.1. Populasi Ternak Unggas di Provinsi Riau tahun 2013-2015 (ekor)

	Kabupaten/Kota <i>Regency/City</i>	Ayam Ras Petelur <i>Layer</i>	Ayam Ras Pedaging <i>Broiler</i>	Ayam Kampung <i>Kampong Chicken</i>	Itik <i>Duck</i>	
1	Kuantan Singingi	-	202.117	122.991	27.026	
2	Indragiri Hulu	-	7.032.033	184.117	28.178	
3	Indragiri Hilir	-	762.323	1.195.845	30.051	
4	Pelalawan	-	5.721.200	271.786	34.763	
5	Siak	-	443.953	257.860	16.055	
6	Kampar	58.086	17.313.332	494.218	30.152	
7	Rokan Hulu	-	36.133	633.006	36.575	
8	Bengkalis	2.000	176.274	132.047	20.903	
9	Rokan Hilir	1.161	43.472	159.814	24.252	
10	Meranti	4.336	270.415	72.999	3.692	
11	Pekanbaru	-	7.143.200	196.346	5.209	
12	Dumai	45	159.604	25.755	2.507	
	Jumlah	2015	65.628	39.304.056	3.746.784	259.363
		2014	67.798	39.987.136	3.327.820	289.238
		2013	147.467	36.930.599	3.163.705	243.483

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Riau (2016)

2.3. Kebijakan Pembinaan Peternakan Ayam Ras Pedaging

Shepherd dan Futtrell (1982) dalam Suhendar (1997) menyatakan bahwa pesatnya perkembangan budidaya biasanya diikuti dengan meningkatnya harga input produksi. Sebagai konsekuensi tingginya harga input, usaha ternak unggas dewasa ini telah berkembang menjadi usaha padat modal. Hal ini telah mengakibatkan kecenderungan tersisihnya peternak kecil dalam persaingan dengan pengusaha budidaya unggas yang melakukan usahanya dalam skala besar. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 472 Kpts /TN.330/6/1996 yang mengatur tentang tata cara perizinan dibidang peternakan.

2.4. Model Kemitraan Ayam Broiler

Kerja sama pola kemitraan merupakan bentuk kerjasama yang didasarkan pendekatan agribisnis, sehingga inti memegang peranan penting dalam mensuplai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sarana produksi dan subsistem sarana tataniaga. Peternak plasma berperan pada subsistem usaha ternak ayam potong, yaitu sebagai pengelola. Sarana produksi yang dipasok dan harga jual produksi telah menjadi kesepakatan dimuka, hal ini yang memberikan kepastian usaha bagi plasma dimana selama ini kepastian harga pasar menjadi kendala utama peternakan ayam potong (Dahlan, 2010).

Menurut Surat Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 472/Kpts/TN/330/6/1996, pola umum kemitraan antara pengusaha dan peternak dapat dikategorikan dalam tiga kelompok, yaitu : (1). Perusahaan Inti Rakyat (PIR) yaitu perusahaan yang melakukan fungsi perencanaan, bimbingan dan pelayanan sarana produksi, kredit, pengolahan dan pemasaran hasil tani yang dibimbingnya sambil menjalankan usaha tani yang memiliki dan dikelola sendiri (2). Perusahaan pengelola, yaitu perusahaan yang melakukan fungsi perencanaan bimbingan dan pelayanan sarana produksi, kredit, pengelolaan dan pemasaran hasil usaha tani yang dibimbingnya tetapi tidak menyelenggarakan usaha tani sendiri (3). Perusahaan penghela yaitu perusahaan yang hanya melakukan fungsi perencanaan, bimbingan dan pemasaran hasil.

Hafsah (1999) menyatakan bahwa dalam sistem pola kemitraan inti plasma, perusahaan bertindak sebagai inti bertanggung jawab terhadap pengadaan DOC, obat, pakan dan pembinaan pelaksanaan budidaya ayam serta membantu manajemen usaha peternak plasma, sedangkan peternak sebagai plasma menyediakan sarana perkandangan, melakukan pemeliharaan serta mengikuti aturan yang telah ditetapkan bersama.

Johari (2000) menyatakan ada 3 pilihan bagi peternak ayam ras pedaging menjadi peternak mandiri atau peternak plasma, yaitu : (1). Ikut menjadi plasma, ini disarankan untuk peternak baru (dalam taraf belajar), juga peternak yang bangkrut atau jatuh, atau bagi yang ingin berinvestasi secara aman atau takut resiko rugi serta bagi mereka yang bermodal terbatas (2). Menjadi peternak mandiri, dengan syarat peternak mempunyai pengalaman teknis dan modal yang cukup, dan (3). Sebagai plasma dan peternak mandiri.

Bila dilihat dari segi pelaku pola kemitraan maka jenis kemitraan dapat dibedakan jadi dua tipe yaitu vertikal dan horizontal. Kemitraan vertikal terjadi apabila peserta kemitraan merupakan integrasi dari hulu hingga hilir, sedangkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

horizontal terjadi apabila pelakunya melakukan usaha sejenis (Suharno, 1999). Untuk meningkatkan daya saing produksi perunggasan nasional, perlu dikembangkan kemitraan melalui integrasi vertikal, melihat kondisi struktur peternakan nasional masih didominasi oleh peternak rakyat berskala kecil bahwa koordinasi vertikal lebih sesuai untuk dijalankan karena dapat mengurangi biaya, meningkatkan keuntungan serta memberikan arus keuntungan yang lebih stabil, pertumbuhan tetap, pemasokan bahan mentah secara tetap, atau salah satu kemungkinan memperoleh keuntungan ekonomis lainnya (Saragih, 1998).

2.5. Karakteristik Peternak

2.5.1. Umur Peternak

Arisani (2001) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa tingkat umur berhubungan nyata ($P < 0,05$) dengan skala kepemilikan ternak dan tingkat penerimaan per bulan. Semakin tinggi tingkat umur peternak menunjukkan semakin tinggi pula ternak ayam pedaging yang dimilikinya, karena dengan bertambahnya umur membuat peternak semakin berpengalaman. Semakin tinggi tingkat umur juga menunjukkan semakin tinggi tingkat pendapatan, karena peternak semakin berpengalaman dalam menambah sumber pendapatannya, salah satunya melalui usaha ternak ayam ras pedaging. Selanjutnya dinyatakan bahwa, sebagian besar peternak yang mengalami peningkatan pada usaha ternaknya berada pada kelompok umur 45 tahun sampai kurang dari 55 tahun. Sebaliknya peternak yang mengalami penurunan pada usaha ternaknya berada pada kelompok umur kurang dari 45 tahun. Hal ini disebabkan karena peternak yang berumur lebih tua memiliki pengalaman yang lebih banyak, sehingga menambah kemampuan mereka dalam mengolah usaha ternak ayam ras pedaging.

2.5.2. Pendidikan Peternak

Pendidikan akan berpengaruh dalam penyerapan atau adopsi terhadap inovasi pertanian maupun peternakan serta dapat meningkatkan kemampuan berpikir dalam mengelola usaha peternakannya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi usaha peternakannya (Chaprialin, 2000).

Lumentha (1997) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat pendidikan berhubungan nyata ($P < 0,05$) dengan skala kepemilikan ternak, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerimaan per bulan. Semakin tinggi tingkat pendidikan peternak, maka semakin tinggi jumlah ternak yang dimilikinya

2.5.3. Pengalaman Beternak

Pengalaman beternak mempengaruhi tingkat pengetahuan dan keterampilan peternak dalam pengelolaan usaha peternakannya. Semakin lama pengalaman beternak cenderung semakin memudahkan peternak dalam mengambil keputusan yang berhubungan proses produksi (Chaprialin, 2000). Menurut Hendarto (2000) dalam penelitiannya pengalaman beternak menggambarkan tentang lama responden (peternak) mengenal usaha ternak. Semakin lama pengalaman beternak, maka semakin banyak pula pengetahuan tentang pengelolaannya, sehingga akan berpengaruh juga pada hasil yang didapatkan dari usaha ternak tersebut.

2.6. Tingkat Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah respon akan terpenuhinya ekspektasi konsumen. Itu adalah sebuah pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan terpenuhinya ekspektasi konsumen (Oliver, 1996). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terlebih dahulu kita harus mengetahui harapan dari pelanggan yang kemudian digunakan sebagai landasan untuk memberikan produk/jasa yang diinginkan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan, perusahaan harus lebih dahulu mengetahui produk apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga perusahaan mengembangkan usahanya (Supranto, 2001).

Umar (2003) menyatakan kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Irawan (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profitabilitas.

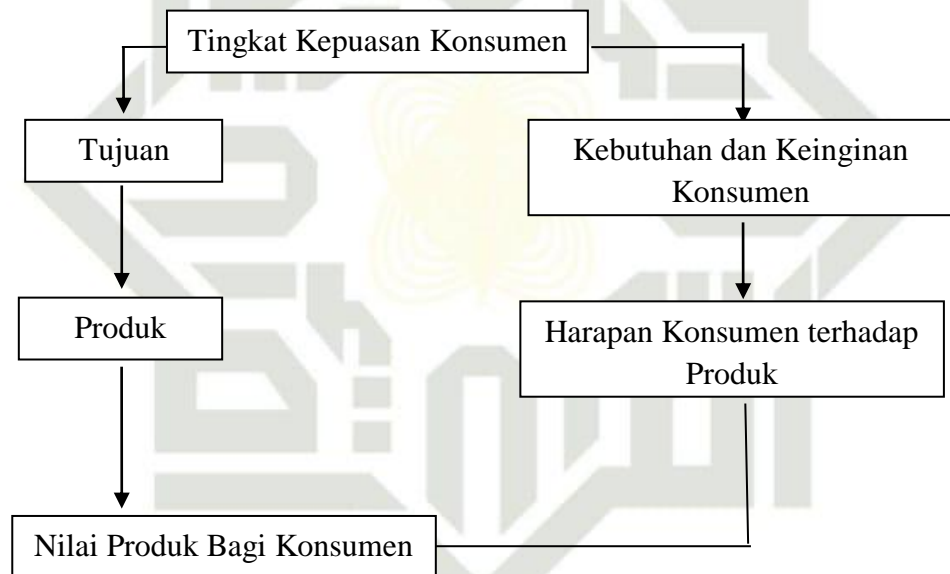
Kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Oliver (1996) menyarankan bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semakin individual taktik-taktik pemasaran yang digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Teori perilaku kemitraan lebih banyak didefinisikan dari perspektif terhadap hasil yang diperoleh, dikatakan puas jika proses kemitraan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan yang dapat memberikan nilai bagi pihak penyedia jasa (perusahaan inti) dan produsen (peternak). Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan atau sistem yang dirasakan oleh perilaku kemitraan, jadi pada dasarnya kepuasan kemitraan mencakup perbedaan antara suatu harapan dan kinerja (hasil) yang dirasakan terkait dengan harapan tersebut. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.1. berikut ini.



Gambar 2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen (Engel., et al 1994)

Lele dan Seth dalam Syafrudin (2001) menyatakan bahwa memuaskan pelanggan adalah pertahanan paling baik melawan pesaing. Keunggulan pangsa pasar yang memberikan perlindungan jangka panjang dan tak dapat ditandingi bukan diwujudkan melalui penemuan baru, teknologi, biaya tenaga lebih rendah, peraturan hukum ataupun pangsa pasar tetapi hal terpenting adalah menjaga agar pelanggan tetap senang dan puas.

Menurut Ranguti (2003), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tangible. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima konsumen. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Sumarwan (2003) menyatakan bahwa teori yang menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah *the expectancy disconfirmation model*. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen. Ketika konsumen membeli suatu produk, ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut: (1). Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*), maka konsumen akan merasa puas, (2). Produk berfungsi seperti yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi sederhana (*simple disconfirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, akan tetapi produk tersebut juga tidak mengecewakan, maka konsumen akan memiliki perasaan netral, dan (3). Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan menyebabkan kekecewaan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Irawan (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profitabilitas. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang lebih bersifat defensif sehingga kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang.

2.6.1. Pengukuran Kepuasan

Manfaat dari pengukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut (Gerson, 2001) :

Manfaat dari pengukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut: (1). Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan prima kepada pelanggan, (2). Pengukuran memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan, serta bagaimana harus melakukannya, (3). Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan, (4). Pengukuran bisa dijadikan dasar untuk menentukan standar kinerja dan prestasi yang harus dicapai agar mutu pelayanan semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat, dan (5). Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Kusumah (2008) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Penilaian tingkat kepuasan peternak plasma dilakukan dengan melihat penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemitraan terhadap atribut kemitraan yang diberikan oleh inti. Berdasarkan pendapat Irawan (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem, atau sesuatu yang bersifat emosi. Menurut Rangkuti (2003), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible*.

2.6.2. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Kotler (2000) jasa merupakan produk yang ditawarkan tetapi tidak berwujud dan tidak tahan lama. Keadaan tersebut merupakan bagian dari beberapa karakteristik jasa. Empat karakteristik utama mutu pelayanan jasa yaitu : (1). *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa bersifat *intangibility* sehingga lebih sulit didefinisikan karena jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, maupun diraba karena jasa merupakan suatu perbuatan kinerja (*performance*) atau usaha, (2). *Inseparability* (tidak terpisahkan). Jasa tidak berada terpisah dari penyedia jasa, maka jasa dengan saluran distribusi menjadi tidak terpisahkan. Jasa biasanya dijual terlebih dahulu lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, (3). *Heterogenitas* (beraneka ragam). Jasa sangat beraneka ragam karena jasa bersifat *standard*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

output, artinya bahwa jasa sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan keanekaragaman jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi konsumen selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani konsumen dan beban kerja perusahaan. Keanekaragaman jasa mengharuskan perusahaan untuk mengefektifkan manajemen saluran distribusinya agar tercapai standarisasi jasa, dan (4). *Perishability* (tidak tahan lama). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Jika tidak digunakan maka jasa tersebut tidak berlaku atau tidak dapat digunakan lagi.

Supranto (2001) menyatakan bahwa mutu merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja adalah bagian yang paling penting dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkembang, baik sebagai pemimpin pasar ataupun untuk strategi terus tumbuh.

Umar (2003) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu : (1). *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, (2). *Responsiveness*, yaitu respon atau kesiapan karyawan atau staf dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, (3). *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, (4). *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, dan (5). *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Supranto (2003), ada lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa dalam rangka memberikan kualitas jasa yang tinggi kepada konsumennya, yaitu sebagai berikut : (1). Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, karena manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan konsumen, (2). Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, karena manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifikasi, (3). Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, karena para *personel* mungkin tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar, dan (4). Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil perusahaan dan iklan perusahaan. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, karena konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.



III. MATERI DAN METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kampar selama satu bulan, yakni pada bulan November 2019. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa lokasi peternak yang mudah di jangkau dan perusahaan kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 memiliki jumlah peternak plasma di Kabupaten Kampar.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah peternak plasma yang menjalin kerja sama kemitraan dengan PT. Ciomas Adisatwa 2 yang tersebar di beberapa Kecamatan di Kabupaten Kampar, Dari populasi tersebut dipilih sampel secara sengaja sebanyak 30 orang peternak yang bermitra dengan PT. Ciomas Adisatwa 2. Metode penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana penarikan sampel dilakukan secara sengaja atau tidak acak dengan pertimbangan seseorang yang dijadikan sampel memiliki informasi yang diperlukan. Karakteristik sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah peternak plasma yang telah bermitra dengan PT. Ciomas Adisatwa 2 minimal 2 periode dan berada di wilayah hukum Kabupaten Kampar.

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode penelitian survei pada peternak plasma yang bermitra dengan PT. Ciomas Adisatwa 2. Penelitian survei adalah pengumpulan data primer dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab dengan responden. Pertanyaan yang diajukan kepada responden dilakukan menggunakan kuisioner. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, disusun dan ditabulasikan.

3.4. Data dan Instrumentasi

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung terhadap responden dengan menggunakan kuisioner yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Sejarah singkat berdirinya PT.Ciomas Adisatwa 2
2. Struktur organisasi PT. Ciomas Adisatwa 2
3. Kegiatan usaha yang dilakukan PT. Ciomas Adisatwa 2
4. Aturan dan kontrak kemitraan yang di tetapkan PT. Ciomas Adisatwa 2

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Petanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan atribut-atribut yang menjadi perhatian peternak plasma, baik itu atribut produk maupun atribut jasa. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan skala untuk mengurangi subyektifitas responden (Sumarwan, 2003). Atribut kuisisioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Daftar Atribut Kuisisioner Penelitian

Periode	No	Atribut	Dimensi Kualitas Pelayanan
Pelayanan Sarana Produksi	1	Penerapan harga kontrak DOC	<i>Assurance</i> (jaminan)
	2	Kualitas DOC	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	3	Harga kontrak pakan	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	4	Kualitas pakan	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	5	Harga obat dan vaksin	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	6	Kualitas obat dan vaksin	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	7	Jadwal pengiriman sarana produksi	<i>Assurance</i> (jaminan)
Pelayanan Teknis Budidaya	8	Frekuensi bimbingan teknis	<i>Empathy</i> (empati)
	9	Pelayanan dan materi bimbingan	<i>Assurance</i> (jaminan)
	10	Penerapan standar produksi	<i>Assurance</i> (jaminan)
	11	Kesesuaian waktu panen	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)
	12	Respon terhadap segala keluhan	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)
Pelayanan Pasca Panen	13	Kesesuaian harga <i>output</i> /panen	<i>Assurance</i> (jaminan)
	14	Pemberian bonus	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)
	15	Pemberian kompensasi	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)

Sumber : Kusumah (2008)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5. Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan metode penilaian skala likert untuk menghitung tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja perusahaan. Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran umum pola kemitraan, sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak plasma. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis adalah metode IPA dan CSI.

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (kepuasan) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap atribut-atribut mutu pelayanan PT. Prada Makmur Sejahtera. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma secara keseluruhan. Data yang diperoleh disusun dalam bentuk tabulasi dan diuraikan secara deskriptif.

3.5.1. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mendeskripsikan sebagian karakteristik peternak, karakteristik usaha dan variabel tingkat kepuasan peternak ayam ras pedaging terhadap pola kemitraan dengan perusahaan kemitraan ayam ras pedaging di Kabupaten Kampar, digunakan skala likert dengan rumus:

$$RS = \frac{ST - SR}{BS} - 0,01 \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Keterangan:

RS= Rentang Skala

ST= Skala Tertinggi

SR= Skala Terendah

BS= Banyak Skala

Rentang penilaian berkisar 1-5, rentang skala pada penelitian ini dihitung sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5-1}{5} - 0,01 = 0,79 \quad (\text{Kusumah, 2008})$$



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur variabel atau atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Analisis ini menggunakan skala likert 1-5.

Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih skor pada skala tersebut. Untuk menginterpretasikan nilai suatu atribut secara keseluruhan oleh responden berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan, dibutuhkan suatu rentang skala. Adapun rentang (*range*) bobot tiap skala, menurut Martilla dan James (1997) adalah :

$$\frac{(X_{ib} - X_{ik})}{X} \text{ sehingga } \frac{(5 - 1)}{5} = \frac{(4)}{5} = 0,08$$

Dimana:

X_{ib} = Skor terbesar yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban sangat penting atau sangat puas (skor 5) terhadap setiap atribut i.

X_{ik} = Skor terkecil yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban tidak penting atau tidak puas (skor 1) terhadap setiap atribut i.

X = Banyaknya skala pengukuran

Besar *range* skor untuk setiap kelas yang diteliti adalah :

$$\frac{(X_{\max} * Y) - (X_{\min} * Y)}{Z} \text{ sehingga } \frac{(5 * 30) - (1 * 30)}{5} = \frac{(150 - 30)}{5} = 24$$

Dimana :

X_{\max} = Skor jawaban terbesar

X_{\min} = Skor jawaban terkecil

Y = Jumlah responden yang memilih

Z = Banyaknya skala jawaban

Skala likert pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 3.2. berikut ini.



Tabel 3.2. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Skor	Bobot	Skor Jawaban	Tingkat Kinerja(X)	Tingkat Kepentingan (Y)
30,0 – 53,9	1,00 – 1,79	1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
54,0 – 77,9	1,80 – 2,59	2	Tidak puas	Tidak penting
78,0 – 101,9	2,60 – 3,39	3	Netral/biasa	Netral/biasa
102,0 – 125,9	3,40 – 4,19	4	Puas	Penting
126,0 – 150	4,20 – 5,00	5	Sangat puas	Sangat penting

Sumber : Kusumah (2008)

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kepentingan ini mewakili harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan peternak plasma dari PT. Ciomas Adisatwa 2. Dari kedua variabel tersebut kemudian dilakukan analisis sehingga diketahui kepuasan konsumen.

3.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak terhadap pelayanan dari PT. Ciomas Adisatwa 2.

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala likert dengan nilai 1-5.

1 : Sangat Tidak Penting

2 : Tidak Penting

3 : Netral/biasa

4 : Penting

5 : Sangat Penting



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja layanan, juga digunakan skala likert dengan nilai 1-5

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Netral/biasa
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Analisis diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarakan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, puas atau tidak puas.

Hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi (harapan) pelanggan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (\text{Budianto, 2013})$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (\bar{X}) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (\bar{Y}) akan diisi dengan skor tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan/realita. Untuk menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja/realita

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}). Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada K faktor. Rumus berikutnya yang digunakan adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}}{n} \quad (\text{Budianto, 2013})$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}}{n}$$

Dimana :

K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

3.5.4. Diagram Kartesius

Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Kuadran A	Kuadran B
Kuadran C	Kuadran D

Gambar 3.1. Diagram Kartesius



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. © Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau

1. Kuadran A

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-attribut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika di lihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Perusahaan hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu *dimanage* agar kepuasan konsumen dapat diraih.

2. Kuadran B

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut-atribut inilah yang telah menarik konsumen.

3. Kuadran C

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik, namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini.

4. Kuadran D

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

3.5.5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer satisfaction index atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma secara keseluruhan. Menurut Ikhwani (2007) pengukuran terhadap indeks kepuasan penggunaan CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Dengan adanya indeks kepuasan peternak ayam ras pedaging maka dalam melaksanakan proses kemitraan dapat menentukan target yang tepat dalam hal peningkatan kepuasan peternak. Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini meliputi tahap-tahap berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh dari rata-rata kepentingan dan kinerja yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n 1Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n 1X_i}{n} \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai harapan indikator ke-i

X_i = Nilai kinerja indikator ke-i

2. Menentukan *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator, yaitu:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

P=Jumlah atribut harapan

3. Menentukan *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS, yaitu:

$$WS = WFi \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

HS =Skala maksimum (*Highest Scale*) yang digunakan.

Hasil CSI tersebut memiliki arti sebagai berikut :

0,00 – 0,34 = Tidak Puas

0,35 – 0,50 = Kurang Puas

0,51 – 0,65 = Cukup Puas

0,66 – 0,80 = Puas

0,81 – 1,00 = Sangat Puas

3.5.6. Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan pada data yang bersifat kualitatif karena tidak semua data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penggambaran secara deskriptif bermanfaat untuk melihat kondisi lingkungan perusahaan dan karakteristik peternak. Data karakteristik tentang responden dikelompokkan kemudian ditabulasikan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian analisis tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 di Kabupaten Kampar yaitu:

1. Tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 berada pada tingkatan puas.
2. Atribut pembentukan kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Ciomas Adisatwa 2 terhadap penyediaan sapronak sistem kemitraan yang digambarkan melalui empat kuadran, yaitu :
 - 2.1. Kuadran A merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yaitu, Kualitas DOC, ketepatan waktu panen, respon terhadap keluhan dan kesesuaian harga hasil panen.
 - 2.2. Kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan inti yaitu, harga kontrak pakan, kualitas pakan, harga obat dan vaksin, kualitas obat dan vaksin, penerapan standar produksi, pemberian kompensasi dan pemberian bonus.
 - 2.3. Kuadran C merupakan atribut tingkat prioritasnya masih rendah yaitu, penerapan harga kontrak DOC dan jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC).
 - 2.4. Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap kinerjanya yang dianggap kurang penting oleh peternak dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan yaitu, bimbingan teknis dan frekuensi bimbingan teknis.

5.2. Saran

Dalam Pola kemitraan antara PT. Ciomas Adisatwa 2 dengan peternak plasma, perlu ditingkatkan penerapan harga kontrak DOC dan jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC) yang dinilai peternak plasma masih rendah.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. 2001. *Pengantar Pasar Modal*. Rineka Cipta. Semarang
- Arisani, N. W. I. 2001. Optimalisasi Penggunaan Faktor-Faktor Produksi Suatu Kasus pada Peternakan Ayam Pedaging CV. Pekerja Keras Bogor. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, 2016. *Kampar dalam Angka 2016*. Badan Pusat Statistik. Riau.
- Budianto, D.2013. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Minimarket GARUDA Pekanbaru).*Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.Pekanbaru
- Bobo, J. 2003. *Transformasi Ekonomi Rakyat*. PT. Pustaka Cides Indo.Jakarta.
- Chaprialin, R. 2000. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembalian Kredit oleh Peternak Sapi Perah di KUD Makmur Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Propinsi Jawa Barat. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Dahlan, M. 2010. *Model Kemitraan inti Plasma Ayam Potong Studi Kasus di Kabupaten Lamongan*).*Jurnal Ternak 1* (1) : 1-11.
- Daryanto A. 2009. *Dinamika Daya Saing Industri Peternakan* : IPB Press.Bogor
- Direktorat Pengembangan Usaha. 2002. *Pedoman Kemitraan Usaha Agribisnis*. Departemen Pertanian. Jakarta
- Engel, J.F, Roger D. Blackwell, Paul, W. M, 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1. Edisi Keenam*. Bina Pura Aksara. Jakarta
- Fitriza, Y. T.,F. T. Haryadi, dan S. P. Syahlami. 2012. Analisis pendapatan dan persepsi peternak plasma terhadap kontrak perjanjian pola kemitraan ayam pedagang di Provinsi Lampung. *Buletin Peternakan*.36(1) : 57-65
- Gerson, R, F, 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Terjemahannya). Pusat Pengembangan Manajemen. Jakarta.
- Hafsah, M. J. 1999. *Kemitraan Usaha, Konsepsi dan Strategi*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Hendarto, E. 2000. *Analisis Peluang Pengembalian Kredit Usaha Ternak Ayam Buras*. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction. Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemenang ISCA*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jafar Hafsah, M. 2000. *Kemitraan Usaha*. Sinar Harapan. Jakarta
- Johari, S. 2000. Menjadi Peternak Broiler Mandiri atau Plasma. *Poultry Indonesia*. IX: (238). Jakarta.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I (Terjemahan). Prenhalindo. Jakarta.
- Kusumah, M. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Pola Kemitraan Tunas Mekar Farm di Kecamatan Nanggung, Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Lumentha, L. 1997. Beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan usaha ternak ayam broiler di Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Martilla dan John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 4 (1) : 77-79
- Oliver. 1996. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. The Mc Graw Hill Companise, Inc. New York.
- Puspitawati, E. 2004. *Analisis Kemitraan antara PT Pertani (Persero) dengan Petani Penangkar Benih Padi di Kabupaten Karawang*. Tesis. Bogor.
- Rahman, A. 2011. *Analisis Biaya Transaksi dalam Pelaksanaan Pola Kemitraan Usaha Ayam Ras Pedaging di Kabupaten Maros*. Tesis. Program Pasca sarjana Universitas Hasanuddin. Makassar
- Rangkuti, F. 2003. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rasyaf, M. 2000. *Beternak Ayam Pedaging*. Penebar Swadaya, Jakarta
- Rasyaf, M. 2002. *Beternak Ayam Pedaging*. Edisi Revisi. Penebar Swadaya, Jakarta
- Saragih, B. 1998. *Agribisnis Berbasis Peternakan*. Pusat Studi Pembangunan Lembaga Penelitian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Siregar, A. P. 1980. *Tehnik Beternak Ayam Pedaging di Indonesia*. Merdie Group. Jakarta.
- Suharno B. 2002. *Kemitraan Inti Plasma*. Penebar Swadaya. Jakarta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Suharno, B. 1999. *Kiat Sukses Berbisnis Ayam*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Suhendar, E. 1997. Evaluasi pola kerjasama plasma-inti pada kelompok peternak ayam ras pedaging di kabupaten bogor dan sukabumi (studi Kasus PT. Argo Utama). *Skripsi*. Jurusan Sosial Ekonomi Industri Peternakan. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Sumardjo, et, al. 2004. *Teori dan Praktik Agrabisnis*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 472 Kpts /TN.330/6/1996, tentang petunjuk pelaksanaan pembinaan usaha peternakan ayam ras
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset dalam Aplikasi pemasaran PT*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suprijatna, E., Umiyati, A. dan Ruhyat K. 2005. *Ilmu Dasar Ternak Unggas*. Cetakan I. Penebar Swadaya, Jakarta
- Syafrudin. 2001. *Kajian Nilai Kepuasan Pelanggan Melalui Mutu dan Pelayanan Produk Fastfood di Texas Chicken Jakarta*. *Skripsi*. Departemen Sosial Ekonomi Peternakan. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Ugimin. 2004. *Kewarga Negeraan*. CV. Grahadi. Jakarta
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dalam Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Utama Bekerjasama dengan *Jakarta Business Research Center (JBRC)*. Jakarta.

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan

Responden	Kepentingan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Syafrudin	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
Suratno	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
Fadila Sabri	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Meldi	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
Anwar	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
Santoso	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
Ari	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
Herman	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4
Firman	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3
Bagus	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4
Sutrisno	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4
Adri	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Ardi	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
Imul	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5
Nofri	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
Akmal	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
Ronal	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
Rendi	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
Rano	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
Joni	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Marno	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5
Yasri	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5
Febri	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
Rusdi	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
Sartono	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
Tarmizi	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Kuswito	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Faisal	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4
Zola	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4
Joko	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4
Jumlah	136	123	129	114	121	131	132	126	133	134	131	123	131	127	131
Rataan	4,53	4,10	4,30	3,80	4,03	4,36	4,40	4,20	4,43	4,46	4,36	4,10	4,36	4,23	4,36
MIS	4,53	4,10	4,30	3,80	4,03	4,36	4,40	4,20	4,43	4,46	4,36	4,10	4,36	4,23	4,36
WF	0,24	0,27	0,31	0,29	0,29	0,28	0,27	0,24	0,25	0,30	0,26	0,28	0,27	0,28	0,29



Lampiran 2. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja

Responden	Kinerja														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Syafrudin	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3
Suratno	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	5
Fadila Sabri	4	3	3	2	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5
Meldi	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
Anwar	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
Santoso	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
Ari	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
Herman	3	4	5	2	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4
Firman	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5
Bagus	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5
Sutrisno	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4
Adri	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
Ardi	4	5	3	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3
Imul	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
Nofri	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3
Akmal	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3
Ronal	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4
Rendi	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
Rano	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4
Joni	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4
Marno	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Yasri	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
Febri	4	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Rusdi	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
Sartono	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Tarmizi	4	5	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
Kuswito	3	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4
Faisal	3	2	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3
Zola	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4
Joko	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4
Jumlah	105	109	120	110	115	125	124	118	127	122	129	122	120	119	124
Rataan	3,50	3,63	4,00	3,66	3,83	4,16	4,13	3,93	4,23	4,06	4,30	3,67	4,06	3,96	4,13
MIS	3,50	3,63	4,00	3,66	3,83	4,16	4,13	3,93	4,23	4,06	4,30	3,67	4,06	3,96	4,13
WF	6,25	6,46	6,78	5,99	6,36	6,88	6,94	6,62	6,99	6,94	6,88	6,46	6,88	6,67	6,88